OCTUBRE-DICIEMBRE 2021

INFORME TRIMESTRAL

ESTADÍSTICAS RELATIVAS A CONSULTAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS CIUDADANAS

Transparencia y Participación

DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

INFORME ESTADÍSTICO TRIMESTRAL DEL BUZÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
OCTUBRE-DICIEMBRE 2021

En los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021 se han recibido en el Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones un total de **50 PETICIONES**.

- **OCTUBRE**: 14 peticiones.
- **NOVIEMBRE**: 27 peticiones.
- **DICIEMBRE**: 9 peticiones.

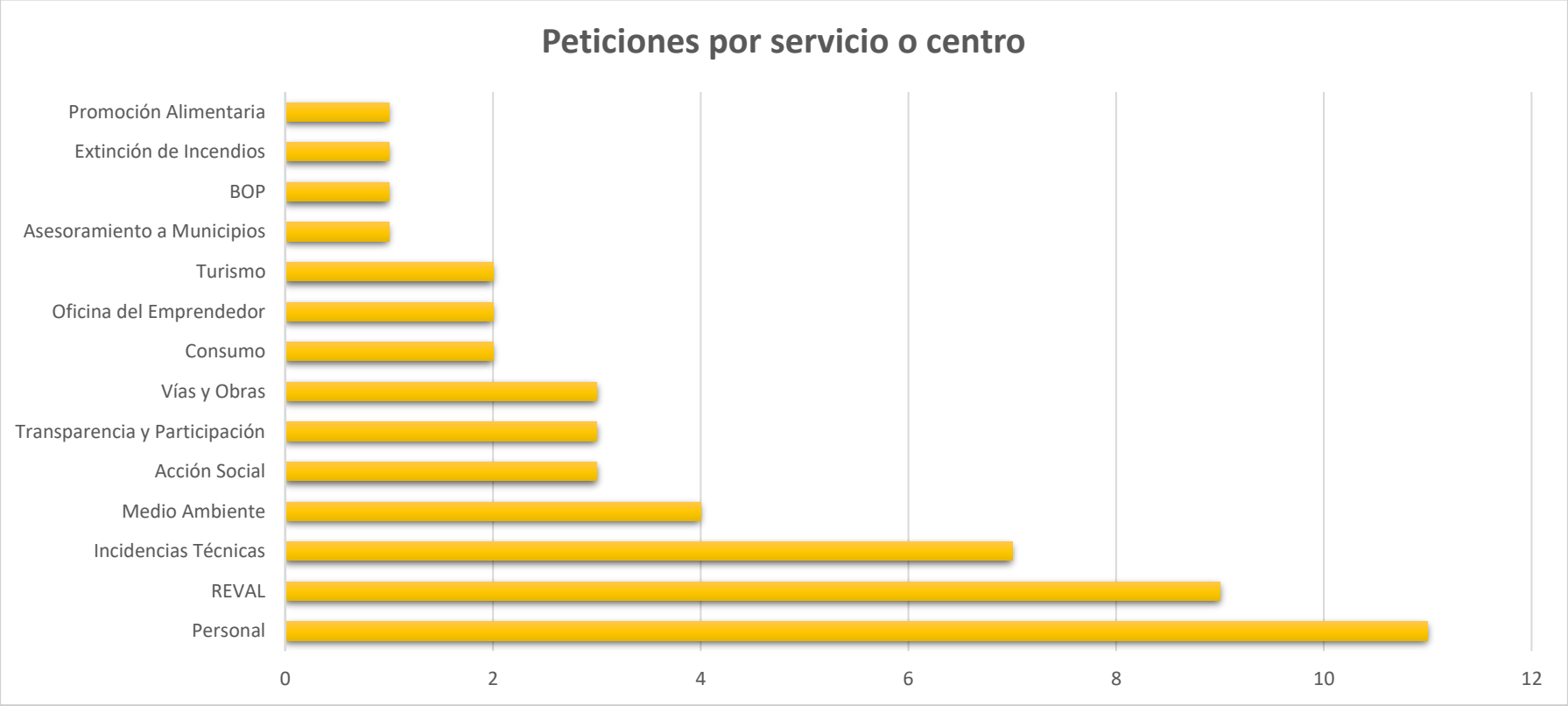
1. PETICIONES POR SERVICIO O CENTRO

Reparto de peticiones por servicio o centro durante los tres meses:

Grupo	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Acción Social	1	1	1	**3**
Asesoramiento a Municipios	0	0	1	**1**
BOP	0	1	0	**1**
Consumo	1	1	0	**2**
Extinción de Incendios	0	1	0	**1**
Incidencias Técnicas	3	4	0	**7**
Medio Ambiente	0	3	1	**4**
Oficina del Emprendedor	0	1	1	**2**
Personal	3	6	2	**11**
Promoción Alimentaria	1	0	0	**1**
REVAL	2	4	3	**9**
Transparencia y Participación	1	2	0	**3**
Turismo	1	1	0	**2**
Vías y Obras	1	2	0	**3**
TOTAL	**14**	**27**	**9**	**50**

Como se puede comprobar, hay algunos servicios que reciben un número muy destacado de peticiones:

- **Personal**: habitualmente relacionadas con la inscripción a procesos de selección, bien sea consultando sobre plazos u otros detalles, o con problemas concretos a la hora de formalizar dicha inscripción por vía electrónica.
- **REVAL**: por lo general relacionadas con la domiciliación de recibos o embargos.
- **Incidencias Técnicas**: normalmente en relación con problemas en el funcionamiento de GEISER u otras aplicaciones de administración electrónica.



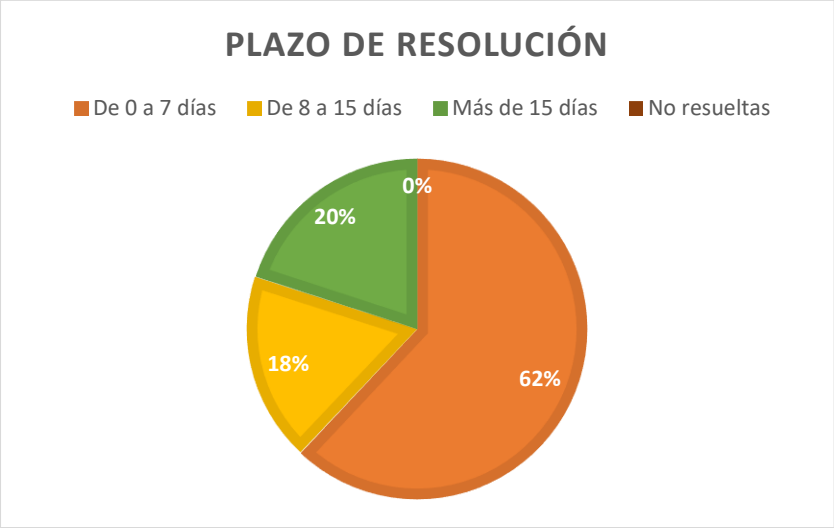
2. TIPOS DE PETICIONES

Se han clasificado las peticiones recibidas en función de su contenido en consultas, quejas y sugerencias. Dentro del concepto de quejas se incluyen también aquellas recibidas por la Diputación, aunque no sean de su competencia y se indique a la persona reclamante dónde debe dirigirla.

Como se puede ver, la mayoría de las peticiones son consultas, aunque también hay quejas, la mayor parte de las cuales se deben a problemas técnicos a la hora de interactuar con herramientas de administración electrónica, así como a la reclamación colectiva sobre falta de cobertura anteriormente mencionada.

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Consultas	7	15	6	**28**
Quejas	6	6	2	**14**
Sugerencias	1	6	1	**8**
TOTAL	**14**	**27**	**9**	**50**

3. PLAZO DE RESOLUCIÓN

La mayoría de las peticiones se han resuelto en un plazo inferior a una semana y un 18% en menos de quince días. Un 20% ha exigido un plazo mayor para ser atendidas debidamente.

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
De 0 a 7 días	9	14	8	**31**
De 8 a 15 días	3	5	1	**9**
Más de 15 días	2	8	0	**10**
No resueltas	0	0	0	**0**
TOTAL	**14**	**27**	**9**	**50**